

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data kuesioner servqual, didapatkan data berupa tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pengunjung perpustakaan UPI yang menunjukkan tingkat kinerja kualitas pelayanan pada perpustakaan UPI berdasarkan sudut pandang pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data metode servqual, dalam setiap butir pertanyaan dihasilkan nilai negatif yang menunjukkan bahwa kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI saat ini belum optimal.
2. Berdasarkan analisis pengolahan data untuk mengetahui tingkat dpmo (*defects per million opportunities*) kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI menunjukkan bahwa rata-rata nilai dpmo yang dihasilkan adalah 357071.43 dpmo. Kemudian, hasil perhitungan dpmo diolah kembali untuk mendapatkan tingkat sigma. Dengan hasil rata-rata 1.87 sigma. Dengan demikian, tingkat sigma yang telah dicapai masih jauh dalam mencapai tingkat 6 sigma.
3. Berdasarkan hasil analisis pada metodologi six sigma pada tahap *improve* dihasilkan beberapa usulan perbaikan sebagai strategi atau rekomendasi peningkatan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI berdasarkan hasil wawancara bersama divisi pelayanan perpustakaan UPI. Berikut adalah usulan perbaikan agar kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI lebih optimal:
 - a. Upaya peningkatan kualitas *hotspot* dan penambahan area *hotspot* pada perpustakaan UPI dapat dilakukan kerjasama yang baik dengan pihak

- Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Dirtik). Dengan adanya koordinasi yang baik antara pihak perpustakaan UPI dan Dirtik
- b. Kualitas jaringan internet yang ada akan lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan UPI
 - c. Upaya dalam menanggulangi koleksi buku yang kurang *up to date* adalah dengan mengaktifkan kembali sistem desidrata, yaitu pengisian formulir mengenai kebutuhan buku-buku yang disesuaikan oleh minat pengunjung perpustakaan. Sistem desidrata akan dijalankan kembali melalui sistem online, walaupun saat ini sistem manual tetap berjalan. Kemudian, perlu diadakannya sosialisasi mengenai sistem desidrata agar tersampaikan kepada segenap civitas UPI
 - d. Upaya dalam penambahan jumlah buku pada perpustakaan UPI diperlukan dengan penambahan ruang. Penambahan ruang disini dimaksudkan agar adanya ruang dalam penambahan rak-rak buku yang disesuaikan penempatannya dengan luas ruang yang ada
 - e. Upaya dalam menaggulangi koleksi buku yang kurang lengkap adalah melakukan koordinasi yang baik antara pihak perpustakaan dan pihak fakultas, departemen, serta program studi yang berada pada kampus UPI. Selain itu, perlu adanya sikap proaktif pada pihak fakultas, departemen, serta program studi agar koleksi buku dapat disesuaikan dengan kebutuhan berdasarkan minat
 - f. Upaya dalam merawat buku agar kondisi buku baik adalah perlu adanya waktu khusus yang terpisah dari kegiatan operasional pada umumnya. Selain itu, diperlukan adanya staf ahli dalam hal pengarsipan sehingga mengetahui retensi waktu yang tepat dalam pemusnahan koleksi-koleksi yang sudah terlalu lama

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah ditekemukakan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran kepada perpustakaan UPI antara lain sebagai berikut :

1. Dalam upaya kinerja kualitas perpustakaan UPI agar lebih optimal, sebaiknya melakukan rencana perbaikan dengan memperhatikan waktu pelaksanaan yang tepat, biaya alokasi, ketersediaan pegawai dalam melaksanakan program perbaikan, serta menentukan penanggung jawab program perbaikan.
2. Peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai kinerja kualitas pelayanan pada perpustakaan UPI setelah program perbaikan berjalan sehingga dapat diketahui perbandingan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI antara sebelum dan sesudah melaksanakan program perbaikan. Selain itu, untuk penelitian lebih lanjut dianjurkan agar menggunakan metode lainnya untuk mengukur kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI sehingga dapat menjadi perbandingan dalam penggunaan metode.